



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 57]

नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, फरवरी 21, 2013/फाल्गुन 2, 1934

No. 57]

NEW DELHI, THURSDAY, FEBRUARY 21, 2013/PHALGUNA 2, 1934

## भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

### अधिसूचना

नई दिल्ली, 21 फरवरी, 2013

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (छठवां संशोधन) विनियम, 2013

(2013 का 2)

सं. 308-05/2011-सेवा गुणवत्ता.— भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :—

1. (1) इन विनियमों को "दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (छठा संशोधन) विनियम, 2013" कहा जाएगा।
- (2) ये, 22 मार्च, 2013 से प्रवृत्त होंगे।
2. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के विनियम 2 (जिन्हें इसके पश्चात् मूल विनियम कहा जाएगा) में:—
  - (क) खण्ड (क) के पश्चात् निम्नलिखित खण्ड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः—
  - "(कक) "क्रियाकलाप" का अभिप्राय है— एक वॉयस कॉल (जानेवाली अथवा आनेवाली) अथवा वीडियो कॉल (जानेवाली अथवा आनेवाली) अथवा एक जाने वाला एसएमएस अथवा एक डाटा सत्र (अपलोड या डाउनलोड) अथवा मूल्यवर्धित सेवाओं का उपयोग अथवा पोस्ट-पेड कनेक्शन के मामले में किराए का

भुगतान या कोई अन्य उपयोग, जिसे सेवा प्रदाता द्वारा क्रियाकलाप के रूप में विनिर्दिष्ट किया गया हो”,

(ख) खण्ड (ख) के पश्चात् निम्नलिखित खण्ड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः—

(खक) “स्वचालित नंबर प्रतिधारण योजना” का अभिप्राय उपयोग न किए जाने के कारण ग्राहक के खाते से विनिर्दिष्ट धनराशि की कटौती के चलते प्रीपेड ग्राहक के सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन को निष्क्रिय होने से बचाना है”,

(ग) खण्ड (झ) के पश्चात् निम्नलिखित खण्ड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः—

“(झक) ‘उपयोग न होना’ का अभिप्राय किसी क्रियाकलाप का अभाव है;”

(घ) खण्ड (ट) के पश्चात् निम्नलिखित खण्ड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः—

(टक) “सुरक्षित अभिरक्षा योजना” का अभिप्राय किसी पोस्ट-पेड ग्राहक के मोबाइल टेलीफोन के कनेक्शन के उपयोग न होने की स्थिति में ग्राहक के अनुरोध पर तथा विनिर्दिष्ट धनराशि के भुगतान पर सुरक्षा की सुविधा है”

3. मूल विनियम के विनियम 3 में खण्ड (च) के पश्चात् निम्नलिखित खण्ड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः—

(छ) उपयोग न होने के कारण सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन के निष्क्रियण के संबंध में ब्यौरा।”

4. मूल विनियम के अध्याय—III के पश्चात् निम्नलिखित अध्याय को अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः—

#### “अध्याय – IV

#### उपयोग न होने के कारण सेल्युलर टेलीफोन मोबाइल कनेक्शन का निष्क्रियण

11. उपयोग न होने के कारण प्रीपेड उपभोक्ता के सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन का निष्क्रियण — विनियम 12 के उपबंध की शर्त के अधीन, प्रत्येक सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि किसी भी प्रीपेड उपभोक्ता का कोई भी सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन, नब्बे दिनों की न्यूनतम अवधि या ऐसी लंबी अवधि के लिए, जो कि सेवा प्रदाता द्वारा विनिर्दिष्ट की गई हो, के दौरान उपयोग न होने के कारण निष्क्रिय न हो।

12. प्रीपेड उपभोक्ताओं के लिए स्वचालित नंबर प्रतिधारण योजना — (1) कोई भी सेवा प्रदाता किसी भी प्रीपेड उपभोक्ता के सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन को उपयोग न होने के कारण निष्क्रिय नहीं करेगा, यदि जब तक कि बीस रुपए से अधिक की राशि अथवा ऐसी कम राशि, जिसे सेवा प्रदाता द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए, ऐसे उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध हो:

बशर्ते कि सेवा प्रदाता नब्बे दिनों से अधिक की अवधि तक उपयोग न होने के चलते, बीस रुपए से अनधिक की राशि, जैसा कि सेवा प्रदाता द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया हो, की उपभोक्ता के प्री-पेड खाते से कटौती कर सकता है।

(2) उप-विनियम (1) में यथा-उल्लिखित धनराशि की कटौती किए जाने पर, उपभोक्ता के सेल्युलर मोबाइल कनेक्शन की उपयोग न किए जाने की अवधि को अगले तीस दिनों तक बढ़ा दिया जाएगा और यह प्रक्रिया तब तक दोहराई जाएगी जब तक कि उपभोक्ता के खाते में कम से कम बीस रुपए से अधिक की न्यूनतम राशि या इससे कम धनराशि, जिसे सेवा प्रदाता द्वारा उप-विनियम (1) के तहत विनिर्दिष्ट किया गया हो, उपलब्ध हो।

(3) यदि उपभोक्ता उपयोग न होने की विस्तारित अवधि के दौरान कोई क्रियाकलाप करता है तो यह उपयोग न किए जाने की नब्बे दिनों की नई अवधि या ऐसी लंबी अवधि के लिए पात्र होगा, जिसे सेवा प्रदाता द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया हो।

13. पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए सुरक्षित अभिरक्षा योजना :- (1) प्रत्येक सेवा प्रदाता पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए एक सुरक्षित अभिरक्षा योजना को कार्यान्वित करेगा।

(2) कोई भी सेवा प्रदाता, किसी भी पोस्ट-पेड उपभोक्ता के सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन का उपयोग न होने की स्थिति में निष्क्रियण नहीं करेगा, यदि ऐसे उपभोक्ता ने उसके टेलीफोन कनेक्शन की सुरक्षित अभिरक्षा के लिए अनुरोध किया हो तथा प्रत्येक तीन माह या उसके किसी अंश की अवधि के लिए, एक सौ पचास रुपए से अनधिक अथवा सेवा प्रदाता द्वारा विनिर्दिष्ट किए गए अनुसार धनराशि का भुगतान किया हो।

(3) सेवा प्रदाता सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन की सुरक्षित अभिरक्षा की अवधि के दौरान उपभोक्ता पर मासिक किराया प्रभारित नहीं करेगा।

(4) यदि किसी सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन के उपभोक्ता ने किसी विनिर्दिष्ट अवधि के लिए अग्रिम किराए की राशि का भुगतान किया हो, तो सेवा प्रदाता जिस अवधि के लिए अग्रिम किराए का भुगतान किया गया हो, उस अवधि के लिए उपयोग न होने के आधार पर ऐसे उपभोक्ता के मोबाइल कनेक्शन को निष्क्रिय नहीं करेगा।

(5) यदि किसी मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन के उपभोक्ता द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा की अवधि के दौरान अपने मोबाइल कनेक्शन के पुनर्सक्रियण के लिए अनुरोध किया जाए, तो सेवा प्रदाता ऐसे अनुरोध की प्राप्ति के चौबीस घंटे के भीतर उसके मोबाइल कनेक्शन को पुनर्बहाल करेगा।

**14. पुनर्सक्रियण किए जाने की विस्तारित अवधि....** (1) उपयोग न किए जाने के कारण किसी उपभोक्ता के सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन को निष्क्रिय किया जाता है तो उसे निष्क्रिय किए जाने की तिथि से पंद्रह दिन की न्यूनतम अवधि या ऐसी अधिक अवधि के समाप्त होने तक, जिसे सेवा प्रदाता द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया हो, किसी अन्य उपभोक्ता को आबंटित नहीं किया जाएगा और ऐसी अवधि के दौरान उपभोक्ता बीस रुपये से अनधिक की राशि, जिसे सेवा प्रदाता द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए, का भुगतान कर अपने मोबाइल कनेक्शन को पुनः सक्रिय कर सकता है।

**15. उपभोक्ता को जानकारी का सम्प्रेषण :** ..... (1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, एक पारदर्शी तरीके से निम्नलिखित जानकारी उपभोक्ता को संप्रेषित करेगा:—

(क) उपयोग न किए जाने की अवधि, जिसके पश्चात् उपभोक्ता का मोबाइल कनेक्शन निष्क्रिय किया जा सकता है;

(ख) उन क्रियाकलापों का ब्यौरा, जिनके न होने पर, उपयोग नहीं किया गया माना जाएगा;

(ग) स्वचालित नंबर प्रतिधारण योजना का ब्यौरा;

(घ) सुरक्षित अभिरक्षा योजना का ब्यौरा, और

(च) सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन हेतु पुनर्सक्रियण की विस्तारित अवधि।

(2) उप-विनियम (1) में उल्लिखित जानकारी उपभोक्ता को निम्नलिखित के माध्यम से संसूचित करेगा :—

(क) स्टार्ट-अप किट तथा उपभोक्ता अर्जन फार्म;

(ख) प्रशुल्क लीफलेट और ब्रोशर, यदि कोई हो तो;

(ग) सेवा प्रदाता की वेबसाइट, विक्रय के खुदरा केन्द्र या शिकायत केन्द्र पर प्रदर्शित किया जाए;

(घ) दिनांक 16 जनवरी, 2012 के निदेश एफसं० 301-14/2010-ईआर के तहत प्रत्येक छह माह पर एक अंग्रेजी तथा एक क्षेत्रीय भाषा के समाचार-पत्र में प्रकाशन द्वारा; और

(च) इन विनियमों के लागू होने से दस दिन के अंदर तथा उसके पश्चात् प्रत्येक छह माह की अवधि पर एसएमएस के माध्यम से।

(3) प्रत्येक सेवा प्रदाता विनियम 12 के तहत धनराशि की कटौती के तत्काल बाद, एसएमएस के माध्यम से निम्नलिखित सूचना उपलब्ध कराएगा :-

- (क) कटौती की गई धनराशि;
- (ख) उद्देश्य, जिसके लिए कटौती की गई है; और
- (ग) उपभोक्ता के प्रीपेड खाते में उपलब्ध शेष राशि।"

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन III/4/असा./142/12]

टिप्पणी 1: मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस दिनांक 06 जनवरी, 2012 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 06 जनवरी, 2012 को प्रकाशित किए गए।

टिप्पणी 2: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा दिनांक 11 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 3 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत संशोधन किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 4 मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 मार्च, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 5 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा दिनांक 22 अक्टूबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 6 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा दिनांक 27 नवंबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 7 : व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (छठवां संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 2) के उद्देश्यों एवं कारणों की व्याख्या दी गई है।

71161/13-2

### व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. यदि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन कुछ विनिर्धारित अवधि के लिए निष्क्रिय रहता है तो, कई दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) वर्तमान में सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शनों के निष्क्रियण हेतु शर्त निर्धारित करते हैं। इस प्रकार के निष्क्रियण से प्री-पेड उपभोक्ताओं के खाते में शेष बची राशि जब्त हो जाती है। इस तरह की प्रथा, कभी-कभी वास्तविक उपभोक्ताओं के लिए असुविधा का कारण बनती है।

2. दूरसंचार सेवा प्रदाताओं ने तर्क दिया कि निरंतर उपयोग न किए जाने की स्थिति से सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन न केवल दुर्लभ नंबरिंग संसाधन को ब्लॉक कर देंगे बल्कि विभिन्न प्रणालियों जैसे बिलिंग प्रणाली, उपभोक्ता संसाधन प्रबंधन प्लेटफॉर्म आदि में उनके डाटा स्पेस को भी ब्लॉक कर देंगे। अनावश्यक लंबी अवधि तक प्रणाली में, इस प्रकार के कनेक्शनों को सक्रिय रखना दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के लिए अलभाकारी हो जाएगा। प्राधिकरण ने पाया है कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा निष्क्रियण के लिए अपनाए जा रहे हैं मापदंड समरूप नहीं हैं और न ही उन्हें पारदर्शी रूप से उपभोक्ताओं को सूचित किया जा रहा है। दुर्लभ नंबर संसाधनों का बेहतर उपयोग सुनिश्चित करने के साथ ही साथ उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा करने की दृष्टि से प्राधिकरण ने उपयोग न किए जाने के कारण सिमों और मोबाइल कनेक्शनों के निष्क्रियण से संबंधित विभिन्न पहलुओं पर हितधारकों से विचार मागने के लिए परामर्श प्रक्रिया शुरू की। हितधारकों के अभिमतों पर विचार करके तथा पहलू से संबंधित संगत कारकों पर विचार करने के उपरांत, प्राधिकरण ने दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 में एक संशोधन के माध्यम से कुछ विनियामक दिशानिर्देश जारी करने का निर्णय लिया है। प्राधिकरण यह स्पष्ट करना चाहता है कि उपयोग न किए जाने के आधार पर सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शनों के निष्क्रियण को अनिवार्य करने का कोई इरादा नहीं है। यह दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के पूर्ण-विवेक पर है कि वे निष्क्रियण के लिए इस प्रकार की कोई शर्त विनिर्धारित करते हैं या नहीं।

#### **‘गैर-उपयोग’— निष्क्रियण की शर्त को आकर्षित करता है**

3. परामर्श पेपर में कई संभावित क्रियाकलाप सूचीबद्ध किए गए थे, जो कि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन के ‘उपयोग’ को परिभाषित कर सकते हैं। विनियम में दी गई क्रियाकलापों की सूची, जिसके अभाव में गैर-उपयोग बनता है, संपूर्ण नहीं है। जबकि कुछ क्रियाकलापों को उपयोगी माना गया है, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को उपयोग की परिभाषा में

अन्य क्रियाकलापों जैसे वाउचरों के सक्रियण, आवक एसएमएस आदि को, यदि वे ऐसा करना उचित समझें, शामिल कर सकने का सत्त लचीलापन प्राप्त होगा।

4. वर्तमान में, अधिकांश सेवा प्रदाता उपयोग न किए जाने के आधार पर सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा कनेक्शनों के निष्क्रियण के मापदंड हेतु साठ दिन की अवधि निर्धारित करते हैं। सामान्यतः हितधारकों के सुझाव 50 दिनों से 180 दिनों के बीच थे। प्राधिकरण ने पुनर्सक्रियण के लिए 15 दिन की रियायत अवधि के साथ न्यूनतम 90 दिन गैर-उपयोग अवधि निर्धारित करने का निर्णय लिया है। सेवा प्रदाताओं को पुनर्सक्रियण के उद्देश्य हेतु 90 दिन से आगे गैर-उपयोगिता अवधि निर्धारित की लोच प्राप्त होगी। रियायत अवधि के दौरान, उपभोक्ता के पास विनिर्धारित शुल्क, जो कि बीस रुपए से अधिक नहीं होगा, का भुगतान करके, उसी नंबर को पुनर्सक्रिय करने का विकल्प होगा।

#### स्वचालित नंबर प्रतिधारण (एएनआर) तथा सुरक्षित अभिरक्षा योजनाएं

5. स्वचालित नंबर प्रतिधारण (एएनआर) योजना, जो कि मोबाइल प्रीपेड उपभोक्ताओं के लिए है, उपभोक्ता को अपने खाते में पर्याप्त शेष रखकर, इस उद्देश्य के लिए विनिर्धारित अवधि (90 दिन से कम नहीं) के उपरांत क्रियाकलाप के न होने पर ध्यान दिए बिना, अपने नंबर (सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शनों) को संरक्षित रखने के लिए सक्षम बनाती है। सेवा प्रदाता, उपलब्ध शेष में से निर्धारित राशि, जो कि बीस रुपए से अधिक नहीं होगी, काटकर प्रत्येक अवसर पर निष्क्रियण की तिथि को तीस दिन के लिए बढ़ा देंगे। यदि इस विस्तारित अवधि के दौरान, उपभोक्ता कोई ऐसी क्रियाकलाप निष्पादित करता है, जिसे 'उपयोग' के रूप में विनिर्दिष्ट किया गया है, तो उसके सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन को उपयोग न किए जाने के आधार पर सेवा प्रदाता द्वारा निष्क्रियण के लिए विनिर्दिष्ट अवधि (जो कि नब्बे दिन से कम नहीं होगी) के दौरान, नई अवधि के लिए सक्रिय माना जाएगा। स्वचालित नंबर प्रतिधारण (एएनआर) योजना के अंतर्गत की प्रीपेड शेष राशि में से विनिर्दिष्ट राशि काटने की यह प्रक्रिया तब तक चलती रहेगी जब तक कि शेष राशि, इन विनियमों में विनिर्धारित राशि से कम नहीं होती जाती है। इस योजना के लिए प्री-पेड उपभोक्ताओं से किसी सुस्पष्ट सकारात्मक कार्रवाई की अपेक्षा नहीं है और यह स्वतः कार्य करती है। प्रणाली में सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन को सक्रिय बनाए रखने के लिए किए गए कार्य के लिए सेवा प्रदाताओं को भी प्रतिलाभ प्राप्त होता है। एएनआर योजना के द्वारा यह सुनिश्चित किया गया है कि उपयोग न किए जाने के कारण निष्क्रियण के मामलों में जब की जाने वाली राशि को न्यूनतम पर रखा जाए और इस

प्रकार दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के द्वारा पुनः उपयोग में लाया जाये। यदि एएनआर योजना के अंतर्गत उपयोग न किए जाने की तिथि के अंदर ही उपरोक्त उपभोक्ता कोई क्रियाकलाप निष्पन्न करता है तो एएनआर योजना के अंतर्गत उपभोक्ता के खाते से पहले ही काट ली गई राशि को वापस लौटाने की आवश्यकता नहीं है।

6. 'सुरक्षित अभिरक्षा योजना' मोबाइल पोस्टपेड उपभोक्ताओं के लिए है। गैर-उपयोग के कारण निष्क्रियण पर अलग-अलग सोच है तथा शायद ये पोस्टपेड उपभोक्ताओं के लिए कम प्रासंगिक है। प्रीपेड प्लेटफार्म के विपरीत, पोस्टपेड योजनाओं में उपभोक्ता सामान्यतः मासिक किराए का भुगतान करते हैं तथा इस तरह गैर-उपयोग अवधि की निरंतर अवधि के बावजूद भी, वे सक्रिय उपभोक्ता के रूप में बने रहने के हकदार हैं। तथापि, एक पोस्टपेड उपभोक्ता जो कि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन को एक पर्याप्त अवधि तक गैर-उपयोग में रखना चाहता है, अलाभप्रद स्थिति में होगा क्योंकि गैर-उपयोग के बावजूद भी, उसे प्रशुल्क योजना के मासिक किराए का नियमित रूप से भुगतान करने की आवश्यकता होगी। इन विनियमों के माध्यम से सुरक्षित अभिरक्षा योजना को अनिवार्य बनाया गया है ताकि पोस्टपेड उपभोक्ता, अपने सेवा प्रदाता को इस आशय का अनुरोध करके तथा इस उद्देश्य हेतु विनिर्धारित प्रभार अदा करके (तीन माह के लिए 150/-रुपए से अधिक नहीं) निष्क्रियण से बचने में समर्थ हो सके। यह देखते हुए कि पोस्टपेड उपभोक्ताओं से औसत आय, प्रीपेड उपभोक्ताओं की तुलना में गई गुणा अधिक होती है तथा योजना, उपभोक्ता की ओर से एक स्वैच्छिक सकारात्मक संभावित कार्रवाई है, सुरक्षित अभिरक्षा के लिए अधिकतम प्रभार, प्रीपेड उपभोक्ताओं हेतु एएनआर योजना के तहत लागू प्रभारों की तुलना में, उच्चतम स्तर पर नियत किया गया है। इसके अलावा, सुरक्षित अभिरक्षा के मामले में, पोस्टपेड उपभोक्ता को सुरक्षित अभिरक्षा अवधि के दौरान मासिक किराए का भुगतान नहीं करना होगा।

7. यदि उपयोग न किए जाने के कारण, सेल्युलर मोबाइल नंबर को निष्क्रिय कर दिया जाता है तो, उस नंबर को निष्क्रिय किए जाने की तिथि से 15 दिन के अंदर, पुनः उपयोग में नहीं लाया जाएगा अथवा किसी अन्य उपभोक्ता को आवंटित नहीं किया जाएगा। दूसरे शब्दों में 15 दिनों की रियायत अवधि होगी, जिसके अंदर उपभोक्ता, अपने दूरसंचार सेवा प्रदाता को पुनर्सक्रियण के लिए निर्धारित राशि का भुगतान करके, अपने सेल्युलर मोबाइल नंबर कनेक्शन के उसी नंबर को पुनर्सक्रियण हेतु अनुरोध करने का हकदार होगा।

\*\*\*\*\*

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

## NOTIFICATION

New Delhi, the 21st February, 2013

## TELECOM CONSUMERS PROTECTION (SIXTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2013 (2 OF 2013)

**No. 308-5/2011-QOS.**—In exercise of the powers conferred under section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997(24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012), namely:-

1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Protection (Sixth Amendment) Regulations, 2013;

(2) They shall come into force on the 22<sup>nd</sup> of March, 2013.

2. In regulation 2 of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (hereinafter referred to as the principal regulations),-

(a) after clause (a), the following clause shall be inserted, namely:-

“(aa) “activity” means a voice call (outgoing or incoming) or video call (outgoing or incoming) or an outgoing SMS or a data session (upload or download) or usage of Value Added Services or payment of rental in case of post paid connection or any other usage, as may be specified by the service provider, as an activity ;”;

(b) after clause (b), the following clause shall be inserted, namely :-

“(ba) “Automatic Number Retention Scheme” means protection from deactivation of cellular mobile telephone connection of a pre-paid consumer for non-usage on deduction of specified amount from the account of the consumer.”;

(c) after clause (h), the following clause shall be inserted, namely:-

“(ha) “Non-usage” means absence of an activity ;”;

(d) after clause (l), the following clause shall be inserted, namely:-

“(la) “Safe Custody Scheme” means the facility for protection from deactivation for non-usage of a cellular mobile telephone connection of a postpaid consumer on the request of the consumer and on payment of specified amount.”;

3. In regulation 3 of the principal regulations, after clause (e), the following clause shall be inserted, namely :-

“(f) the details regarding deactivation of cellular mobile telephone connection due to non-usage.”.

4. After Chapter III of the principal regulations, the following Chapter shall be inserted, namely :-

#### **“CHAPTER IV**

#### **DEACTIVATION OF CELLULAR MOBILE TELEPHONE CONNECTION DUE TO NON-USAGE**

#### **11. Deactivation of cellular mobile telephone connection of pre-paid consumer due to**

**non-usage.**-----Subject to provision of regulation 12, every service provider shall ensure that no cellular mobile telephone connection of a prepaid consumer is deactivated for non-usage, for a minimum period of ninety days or such longer period as may be specified by the service provider.

**12. Automatic Number Retention scheme for pre-paid consumers.**-----**(1)** No service provider shall deactivate the cellular mobile telephone connection of a pre-paid consumer for non-usage if an amount exceeding twenty rupees or such lesser amount, as may be specified by the service provider, is available in the account of such consumer:

Provided that the service provider may deduct an amount not exceeding twenty rupees, as may be specified by the service provider, from the pre-paid account of the consumer for extension of period of non-usage beyond ninety days.

(2) Upon deduction of the amount mentioned in sub-regulation (1), the non-usage period of the cellular mobile connection of the consumer shall be extended by a further period of thirty days and this process shall be repeated till such time the minimum amount exceeding twenty rupees or such lesser amount, as may be specified by the service provider under sub-regulation (1), is available in the account of the consumer.

(3) If a consumer performs an activity during the extended period of non-usage, he shall be entitled for a fresh period of non-usage of ninety days or such longer period as may be specified by the service provider.

**13. Safe Custody scheme for post-paid consumers.**----- (1) Every service provider shall implement a safe custody scheme for postpaid consumers.

(2) No service provider shall deactivate the cellular mobile telephone connection of a post-paid consumer for non-usage if such consumer makes a request for safe custody of his telephone connection and makes payment of an amount not exceeding one hundred fifty rupees for every three months or part thereof, as may be specified by the service provider.

(3) The service provider shall not charge monthly rental from the consumer during the period of safe custody of the cellular mobile telephone connection.

(4) If the post paid consumer of the cellular mobile telephone connection has made payment of advance rent for a specified period, the service provider shall not deactivate the mobile connection of such consumer on the ground of non-usage during the period for which advance rent has been paid.

(5) If the consumer of cellular mobile telephone connection makes a request for restoration of his mobile connection during the period of safe custody, the service provider shall, within twenty four hours of receipt of request, restore his mobile connection.

**14. The grace period for reactivation**----- (1) The cellular mobile telephone connection of a consumer deactivated for non-usage shall not be allocated to any other consumer till the expiry of a minimum period of fifteen days or such longer period, as may be specified by the service provider, from the date of deactivation and during such period the consumer can get his mobile connection reactivated by making payment of an amount not exceeding twenty rupees, as may be specified by the service provider.

**15. Communication of information to the consumer.**----- (1) Every service provider shall communicate to the consumers, in a transparent manner, the following information:-

- (a) the period of non-usage after which the mobile connection of the consumer is liable to be deactivated;
- (b) the details of the activities, the absence of which shall amount to non-usage;
- (c) the details of Automatic Number Retention scheme;
- (d) the details of Safe Custody scheme; and
- (e) the grace period for reactivation of the cellular mobile telephone connection.

(2) The information mentioned in sub-regulation (1) shall be intimated to the consumer through :-

- (a) Start Up Kit and Customer Acquisition Form;
- (b) tariff leaflets or brochures, if any;
- (c) display on the website, retail points of sale and complaint centres of the service provider;
- (d) publication in one English and one regional language newspaper every six months along with the tariff published under direction F. No. 301-14/2010-ER dated the 16<sup>th</sup> January, 2012; and
- (e) SMS within ten days from the date of commencement of these regulations and every six months thereafter.

(3) Every service provider shall, immediately on deduction of an amount under regulation 12, provide to the consumer through SMS the following information :-

- (a) the amount deducted;
- (b) the purpose for which the deduction is made; and
- (c) the balance amount available in the pre-paid account of the consumer.”.

RAJEEV AGRAWAL, Secy.  
[ADVT. III/4/Exty./142/12]

**Note 1.** — The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 6th January, 2012 vide notification number No. 308-5/2011- QOS dated the 6<sup>th</sup> January, 2012.

**Note 2.** — The principal regulations were amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India,Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 11thJanuary, 2012.

**Note 3.**—The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21stFebruary, 2012.

**Note 4.** - The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7th March, 2012.

**Note 5.** — The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 22nd October, 2012.

**Note 6.** — The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 27<sup>th</sup> November, 2012.

**Note 7.** —The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection (Sixth Amendment) Regulations, 2013 (2 of 2013).

71161/13-4

**EXPLANATORY MEMORANDUM**

1. Several Telecom Service Providers (TSPs) currently prescribe a condition of deactivation if the Cellular Mobile Telephone connections remain inactive for a certain specified period. On such deactivation the balance amount in the account of the pre-paid consumer gets forfeited. This practice sometimes causes inconvenience to genuine consumers.

2. The TSPs contend that Cellular Mobile Telephone connections in a state of continuous non-usage not only block scarce numbering resource but also block their database space in various systems like the Billing System, Customer Resource Management platforms etc. Keeping such connections active in the system for unduly long<sup>7</sup> period becomes non-remunerative for the TSPs. The Authority observed that the criteria for deactivation followed by TSPs are not uniform and also are not transparently conveyed to the consumers. With a view to protect the interests of the consumers while seeking to ensure better utilization of scarce numbering resources, the Authority had initiated a consultation process for seeking views of stakeholders on various aspects relating to deactivation of SIMs or mobile connections on the ground of non-usage. After considering the views of stakeholders and keeping in view other factors relevant to the issue, the Authority has decided to put in place certain regulatory guidelines through an amendment to the Telecom Consumer Protection Regulation, 2012. The Authority wishes to make it clear that there is no intention to mandate deactivation of Cellular Mobile Telephone connections on the ground of non-usage. It is solely at the discretion of the TSPs whether or not to prescribe any such condition for deactivation.

**‘Non-usage’ attracting the condition of deactivation**

3. The consultation paper had listed several possible activities which could constitute ‘usage’ of the Cellular Mobile Telephone Service connection. The list of activities, absence of which constitute non-usage given in the regulation, is not exhaustive. While some of the activities have been mandated to constitute usage, the TSPs will continue to have the flexibility to include any other activity like activation of voucher, incoming SMS etc. in the scope of usage,

4. Currently, most of the service providers prescribe sixty days of non-usage as the criteria for deactivation of Cellular Mobile Telephone Service connections. The suggestions by stakeholders are generally in the range of 50 days to 180 days. The Authority has decided to prescribe a minimum of ninety days of non-usage with a grace period of fifteen days for reactivation. The service providers will have the flexibility to decide a duration of non-usage longer than ninety days for the purpose of deactivation. During the grace period, the consumer will have the option to seek reactivation of the same number on payment of the prescribed fee which shall not exceed rupees twenty.

#### **Automatic Number Retention (ANR) and Safe Custody Schemes**

5. The ANR Scheme which is meant for Mobile prepaid consumers enables the consumers to protect their numbers (Cellular Mobile Telephone connections) irrespective of absence of activity beyond the period (not below ninety days) specified for the purpose, by keeping sufficient balance in their accounts. The service providers shall extend the date of deactivation by thirty days on each occasion after deducting the prescribed amount not exceeding rupees twenty from the balance available. If during such extended period the consumer performs any activity specified as 'usage', his Cellular Mobile Telephone connection shall be considered as active for a fresh period (not below ninety days) specified by the TSPs for deactivation due to non-usage. This process of deducting the specified charge under ANR scheme from the pre-paid balance of the consumer shall continue till such time the balance in the account falls below the prescribed amount under these regulations. This scheme does not require any explicit positive action on the part of the prepaid consumers and works automatically. The service providers also get compensated for the work done in keeping the Cellular Mobile Telephone connections active in the system. The ANR scheme ensures that forfeiture of balance amount in cases of deactivation due to non-usage is kept at the minimum and thus prevents unjust enrichment of TSPs. The amount already deducted from account of the consumer under the ANR scheme is not required to be refunded in case the consumer, performs activity during the extended period of non-usage under ANR scheme.

6. 'Safe Custody Scheme' is meant for Mobile postpaid consumers. The concerns on account of deactivation due to non-usage are different and perhaps less relevant for postpaid

consumers. Unlike in the prepaid platform, consumers in the postpaid plans generally pay monthly rental and are therefore entitled to remain as active consumers despite continuous period of non-usage. However, a postpaid consumer who expects non-usage of the Cellular Mobile Telephone connection for a considerable period, will be in a disadvantageous position as he will need to continue payment of monthly rental of the tariff plan despite non-usage. The safe custody scheme mandated through these regulations enables a postpaid consumer to avoid disconnection by making a request to this effect to his service provider and by paying the charges (not exceeding Rs.150/- for three months) specified for the purpose. Considering that the average revenue from postpaid consumers is several times higher than that of prepaid consumers and that the scheme presumes a voluntary positive action on the part of the consumer, the maximum charges for safe custody has been fixed at a higher level vis-à-vis the charges applicable in respect of ANR scheme for prepaid consumers. Moreover, in the case of safe custody, the postpaid consumer is not required to pay rental during the safe custody period.

7. If a cellular mobile telephone number is deactivated due to non-usage, the same number shall not be recycled or reallocated to any other consumer within a period of 15 days from the date of deactivation. In other words, there shall be a grace period of 15 days within which the consumer shall be entitled for requesting the telecom service provider for reactivation of his cellular mobile telephone connection with the same number on payment of the amount specified for reactivation.